

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN REKOMENDASI
PENERBITAN PASPOR HAJI DAN UMRAH DI BAGIAN PENYELENGGARA
HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

OLEH:

HIDAYATUL HUSNA

1410111004

**PROGRAM KEKHUSUSAN:
HUKUM ADMINISTRASI NEGARA (VII)**



DOSEN PEMBIMBING:

- 1. SYOFIARTI, S.H., M.Hum.**
- 2. HENDRIA FITHRINA, S.H., M.H.**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2018

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN REKOMENDASI
PENERBITAN PASPOR HAJI DAN UMRAH DI BAGIAN PENYELENGGARA
HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG**

(Hidayatul Husna, 1410111004, Fakultas Hukum, 2018, 81 halaman)

ABSTRAK

Pelayanan pengelolaan rekomendasi penerbitan paspor Haji dan Umrah merupakan suatu bentuk dari pelayanan publik dibawah Kementerian Hukum dan HAM RI yang dibantu pelaksanaan tugasnya oleh Kementerian Agama RI. Kementerian Agama RI merupakan satu-satunya instansi vertikal yang diberi kewenangan untuk mengurus rekomendasi penerbitan paspor bagi calon jamaah ibadah Haji dan Umrah. Rekomendasi penerbitan paspor diperlukan dalam rangka pencegahan penyalahgunaan paspor ibadah Haji dan Umrah oleh jamaah untuk menjadi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) secara nonprosedural di luar negeri. Oleh karena itu, diwajibkan bagi setiap calon jamaah untuk melakukan pengelolaan rekomendasi penerbitan paspor yang tidak termasuk ke dalam pengecualian berdasarkan Surat Edaran dari Direktur Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia No.: IMI-GR.01.01-2036 tentang Penerbitan Paspor Bagi Calon Jemaah Haji/ Umrah. Dalam hal pembuatan rekomendasi penerbitan paspor ini seringkali terjadi ketimpangan pelayanan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan proses di lapangan. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pelayanan pengelolaan rekomendasi penerbitan paspor Haji dan Umrah di Kemenag Padang? 2) Permasalahan apa yang ditemukan dalam pengelolaan rekomendasi penerbitan paspor Haji dan Umrah di Kemenag Padang? Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, dengan teknik pengumpulan data adalah wawancara dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: 1) Pelayanan pengelolaan rekomendasi penerbitan paspor Haji dan Umrah belum cukup baik dan harus ditingkatkan. 2) Permasalahan dalam pengelolaan secara hukum yaitu lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan, dari segi petugas terdapat ketidaksesuaian data pribadi calon jamaah antar dokumen, kerusakan pada mesin pembuatan surat rekomendasi dan fasilitas ruangan yang terlalu kecil. Dari sisi calon jamaah terkendala dengan pelayanan yang kurang memadai, berkas yang tidak lengkap/kurang sesuai, lamanya proses penyelesaian surat rekomendasi penerbitan paspor Haji dan Umrah, dan jumlah petugas penyusun dokumen Haji dan Umrah yang sedikit.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Rekomendasi Penerbitan Paspor Haji dan Umrah